

Wegwijzer: wat wilt u bereiken met uw klacht?

Uw doel	Route
<i>Uw verhaal doen</i>	Neem contact op met de degene over wie u een klacht heeft. Praat eventueel met de klachtenfunctionaris van de instelling of een vertrouwenspersoon.
<i>Erkenning klacht</i>	Neem contact op met de hulpverlener of diens leidinggevende. Geven zij u geen gelijk of excuus: dien een klacht in bij de klachtencommissie.
<i>Herhaling voorkomen</i>	Leg het gebeurde voor aan de aangeklaagde en diens leidinggevende. Vraag welke maatregelen men neemt. U kunt de zaak ook als signaal neerleggen bij de klachtenfunctionaris of de zaak voorleggen aan de tuchtrechter.
<i>Antwoord op vragen</i>	Praat met de hulpverlener of schrijf een brief met uw vragen. Doe dat eventueel met de hulp van uw huisarts of de klachtenfunctionaris.
<i>Herstel relatie en vertrouwen</i>	Ga het gesprek met de hulpverlener aan, al dan niet met de hulp van een klachtenfunctionaris of een (andere) bemiddelaar.
<i>Advies of bijstand bij aanpak</i>	Neem contact op met de klachtenfunctionaris van de instelling of met een externe ondersteuner zoals Zorgbelang.
<i>Maatregel tegenover aangeklaagde</i>	Neem contact op met de leidinggevende. Heeft dit niet het gewenste resultaat: leg de zaak dan voor aan een beoordelende instantie (klachtencommissie of tuchtrechter).
<i>Onafhankelijk oordeel over klacht</i>	Leg de zaak voor aan een beoordelende instantie (klachtencommissie of tuchtrechter).
<i>Schadevergoeding</i>	Schrijf een brief aan de directie. Doe dat eventueel met behulp van een externe ondersteuner (Zorgbelang of Juridisch Loket). Als dit niet het gewenste resultaat heeft: ga verder via een geschillencommissie (ziekenhuizen) of de civiele rechter.